

# CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número 1 / 2015

## Caros Defensores (as) Públicos (as) e servidores:

Apresentamos a primeira edição do Informativo do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor, que será editado com periodicidade, a princípio, mensal.

Por meio dos Informativos NUDECON pretendemos levar ao conhecimento dos colegas a jurisprudência recente em matéria consumerista, extraída, sobretudo, de julgados emanados do STF e do STJ. Buscamos, ainda, apresentar, quando pertinentes, inovações legislativas no âmbito do Direito do Consumidor e notícias que possam guardar relação com as atribuições dos Defensores Públicos do Estado.

Sugestões para a elaboração e aprimoramento desse Informativo podem ser encaminhadas para o endereço eletrônico [nudecon@defensoria.to.gov.br](mailto:nudecon@defensoria.to.gov.br)

### Navegando pelo Índice

Para ler o conteúdo relacionado no índice, basta segurar a tecla **Ctrl** e clicar sobre o tema desejado.

## ÍNDICE

### [ATUAÇÃO DO NÚCLEO ESPECIALIZADO DE DEFESA DO CONSUMIDOR](#)

### [CURSO DE APERFEIÇOAMENTO](#)

### [NOTÍCIAS](#)

[06\) ONU REFORÇA MEDIDAS PARA A PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES](#)

[07\) LIMITE MAIOR DE CRÉDITO CONSIGNADO EXIGE MAIS CUIDADO DO CONSUMIDOR](#)

[08\) 11 DIREITOS QUE O CONSUMIDOR PENSA TER, MAS NÃO TEM](#)

[09\) BANCOS DIFICULTAM ACESSO ÀS CONTAS GRATUITAS, DIZ IDEC](#)

[10\) NOVO ROL DE COBERTURAS OBRIGATÓRIAS DOS PLANOS DE SAÚDE NÃO PODE](#)

[DEPENDER DO SUS](#)

[11\) JUSTIÇA MANDA BAIXAR PREÇO DO COMBUSTÍVEL EM GOIÂNIA](#)

[12\) PROTESTE LUTA PELO FIM DA TARIFA DE ROAMING PARA CELULAR](#)

[13\) STJ PUBLICA SÚMULAS SOBRE ENVIO DE CARTÃO E TAXA DE CONTRATOS](#)

[BANCÁRIOS](#)

[14\) CONGELAMENTO DAS POUPANÇAS](#)

### [JURISPRUDÊNCIAS](#)

[15\) SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA](#)

[16\) TRIBUNAIS DE JUSTIÇA ESTADUAIS](#)

[17\) TRIBUNAIS REGIONAIS FEDERAIS](#)

# CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número I / 2015

## • ATUAÇÃO DO NÚCLEO ESPECIALIZADO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

- 1) Instauração do PROPAC (procedimento preparatório de ação civil pública) de nº 012/2015, com a finalidade de apurar a ocorrência de violações ao direito do consumidor por parte da empresa ENERGISA, no tocante à duplicidade da cobrança de faturas em relação ao mesmo mês de consumo.
- 2) Instauração do PROPAC nº 02/2015-3ª DPCível, conjuntamente com a 3ª Defensoria Pública de Porto Nacional, com a finalidade de apurar a conduta praticada pela Banco do Brasil de Porto Nacional, consistente na cobrança indevida de valores para recebimento de boletos de outras agências, bem como recusa de atendimento de consumidores não correntistas para pagamento de boletos.
- 3) Ajuizamento de Ação Civil Pública (autos nº 0017966-85.2015.827.2729) em face das operadoras de telefonia CLARO, OI, VIVO E TIM, em face da prática abusiva cometida pelas mesmas em bloquear a internet móvel dos consumidores após o término da franquia contratada.
- 4) Ajuizamento de Ação Civil Pública (autos nº 0003827-07.2015.827.2737) conjuntamente com a Defensoria Pública Cível da Comarca de Porto Nacional/TO, em face das agências do Banco do Brasil e Banco Bradesco atuantes naquele município, por violações aos direitos do consumidor e da Lei Municipal nº 2.078/2013, a qual delimita o tempo máximo de espera em fila para atendimento bancário.

2

## • CURSO DE APERFEIÇOAMENTO

- 5) A Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC) convida os agentes de defesa do consumidor desse órgão a participarem do ciclo 19 de Educação a Distância da ENDC. As inscrições poderão ser feitas, no **período de 21 a 27 de agosto de 2015**, 24 horas por dia, no seguinte sítio eletrônico: <http://endcead.ip.tv/>, link: 3) Acesso a Ficha de Inscrição. Neste ciclo a ENDC está oferecendo os seguintes cursos: Capacitação em Direito do Consumidor (60 h/a); Multiplicadores da Matriz Curricular (60 h/a); Defesa da Concorrência (60 h/a); Crimes Contra as Relações de Consumo (60 h/a); Consumo Sustentável (60 h/a); Proteção de Dados Pessoais nas Relações de Consumo (60 h/a); Planos de Saúde e Relações de Consumo (60 h/a); Formação de Tutores I (40 h/a); Formação de Tutores II (60 h/a).

# CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número 1 / 2015

## • NOTÍCIAS

### 6) ONU REFORÇA MEDIDAS PARA A PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES

**Veículo: Agência Brasil****Data: 09/07/2015**

O Ministério da Justiça informou hoje (9) que comércio eletrônico, proteção de dados, serviços financeiros e turismo são alguns dos temas inseridos na nova proposta de Diretrizes das Nações Unidas para Proteção dos Consumidores.

A proposta final foi aprovada durante a 7ª Conferência das Nações Unidas para Revisão de todos os Aspectos do Conjunto Acordado Multilateralmente de Princípios Equitativos e Regras para o Controle de Práticas Comerciais Restritivas, que ocorre esta semana em Genebra.

O processo de atualização do documento é feito pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon), que coordena o grupo de trabalho sobre proteção de dados dos consumidores, energia elétrica, serviços públicos e turismo, em conjunto com o Ministério Federal da Justiça e da Proteção do Consumidor da Alemanha.

Para a secretária nacional do Consumidor, Juliana Pereira, a criação de um grupo permanente de especialistas no âmbito das Nações Unidas para acompanhar a implementação das diretrizes e debater outros temas de interesse dos consumidores é um grande avanço nessa atualização. “A economia mundial está baseada no consumo, nada mais justo do que assegurar aos consumidores o direito à voz nas Nações Unidas”, disse, em nota.

Segundo o ministério, a atual revisão do documento é tida como de grande importância para a proteção e defesa do consumidor mundialmente, já que a dinâmica das relações de consumo está em constante mudança à medida que os consumidores têm mais acesso a bens e serviços. O próximo passo será a aprovação do texto final pela Assembleia Geral das Nações Unidas em dezembro.

Desde 2012, a Conferência das Nações Unidas para Comércio e Desenvolvimento vem realizando o processo de revisão das diretrizes em conjunto com especialistas em defesa do consumidor dos países-membros.

# CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número 1 / 2015

## 7) LIMITE MAIOR DE CRÉDITO CONSIGNADO EXIGE MAIS CUIDADO DO CONSUMIDOR

**Veículo:** IdecNenhuma entrada de sumário foi encontrada.  
**Data:** 13/07/2015

A ampliação do limite da renda que pode ser comprometida com crédito consignado deve ser vista com cautela, na avaliação de especialistas.

Nesta segunda-feira (13.07), foi publicada no Diário Oficial da União a medida provisória que amplia esse limite da renda do trabalhador ou aposentado de 30% para 35%. Esse percentual a mais (5%) só poderá ser usado para pagamento de compras com o cartão de crédito.

As instituições financeiras oferecem cartão de crédito consignado, com pagamento mínimo da fatura descontado em folha de pagamento.

As taxas de juros das modalidades de empréstimo consignado são bem mais baratas que as do cartão de crédito tradicional.

Para se ter uma ideia, em maio, os juros do crédito consignado estavam em 27,2% ao ano, enquanto do rotativo do cartão de crédito (quando se paga o mínimo da fatura e financia-se o restante) chegou a 360,6% ao ano.

Para o diretor-executivo da Associação Nacional dos Executivos de Finanças Administração e Contabilidade, Miguel de Oliveira, o lado positivo da medida é a ampliação de limite de uma linha de crédito que tem taxas de juros mais baixas.

Por outro lado, com essa ampliação, sobra menos dinheiro para os consumidores pagarem outras despesas, como água e luz, medicamentos e moradia.

“É uma linha de crédito em que não se pode postergar o pagamento, porque vem descontado do salário. Se estiver com 35% comprometido, sobram 65% para todas as outras despesas. Amplia o endividamento das famílias e pode levar à inadimplência em outras áreas”, disse Oliveira.

O professor de economia da Universidade de Brasília (UnB) Newton Marques ressalta que é preciso fazer um planejamento financeiro, com corte de gastos supérfluos para evitar cair no endividamento e inadimplência.

“As pessoas querem gastar mais que a renda permite. Se não fizer um planejamento, nunca vai sair do vermelho”, disse Marques.

# CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número 1 / 2015

Em maio, a presidente Dilma Rousseff (PT) vetou o aumento do limite de 30% para 40% da renda. Na época, a presidente entendeu que sem a introdução de contrapartidas que ampliassem a proteção ao tomador do empréstimo, a medida proposta poderia acarretar um comprometimento da renda das famílias para além do desejável e de maneira incompatível com os princípios da atividade econômica.

“O Congresso queria votar 40%. Como não aprovou, o governo deu uma compensação”, disse Marques.

Para Oliveira, a medida do governo é contraditória em um momento em que o Banco Central tem subido os juros para conter a demanda por produtos e serviços e assim, reduzir a inflação.

“Por um lado, o Banco Central está subindo os juros para reduzir a demanda, por outro lado, o governo incentiva as pessoas a usarem mais crédito”, disse.

A Medida Provisória nº 681, que passa a valer a partir de hoje, é assinada pelo vice-presidente da República, Michel Temer.

## 8) 11 DIREITOS QUE O CONSUMIDOR PENSA TER, MAS NÃO TEM

**Veículo: Estadão**

**Data: 21/07/2015**

---

**5**

Veja algumas situações em que o consumidor acredita ter direitos, mas a legislação diz o contrário:

1. A troca de produtos não vale para qualquer situação, mas apenas quando há defeito. Por isso, se vai presentear alguém, é sempre bom negociar com o lojista para garantir troca caso a cor não agrade ou o tamanho seja inadequado.
2. A troca não é imediata em caso de defeito. Depois que o produto saiu da loja, em caso de defeito, o Código de Defesa do Consumidor estabelece prazo de 30 dias para reparo. Só depois disso, se o prazo de conserto não for cumprido ou o defeito persistir, é possível trocar por um novo produto ou pedir o dinheiro de volta. Algumas lojas, por liberalidade, fixam um prazo para troca no próprio estabelecimento, em caso de problemas.
3. O prazo de arrependimento da compra, de sete dias, não vale em qualquer situação. Só é válido para compra feita fora do estabelecimento, ou seja, pela internet, a domicílio ou pelo telefone, quando não é possível ver o produto de perto.
4. O comércio não é obrigado a aceitar cheque ou cartão, mas essa informação deve constar em destaque no estabelecimento.
5. Atenção ao comprar produtos de pessoa física, pois nesse caso não há as garantias do Código: a relação de consumo só é estabelecida entre o consumidor e uma pessoa jurídica. Em caso de problemas, será difícil solucioná-los.
6. A devolução em dobro quando há cobrança indevida não é em relação ao valor total pago, mas sim em relação à diferença paga a mais.

# CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número 1 / 2015

7. Quando há dois preços no mesmo produto, vale o menor. Mas quando é claro que houve falha na exposição do valor e não má fé, o consumidor pode não ter direito de adquirir uma TV por R\$ 5,00, por exemplo.
8. Há quem ache que a dívida expirou por ser antiga e que o nome não irá aparecer mais no Serasa ou SPC. A dívida pode constar no cadastro de inadimplentes por cinco anos, mas o débito pode ser cobrado normalmente.
9. Por ter plano de saúde, há consumidor que acha ter direito a todo tipo de tratamento, mas é preciso ver a cobertura do contrato e o rol de procedimentos obrigatórios fixado pela Agência Nacional de Saúde.
10. Em caso de sinistro, o segurado precisa acionar o seguro imediatamente e seguir todos os trâmites da empresa. Não vale chamar qualquer guincho para tomar as primeiras providências.
11. Quando há danos a eletrodomésticos por oscilação da energia em decorrência de temporais, não adianta mandar consertar os equipamentos e achar que depois terá ressarcimento da empresa de energia. Para garantir o direito é preciso fazer vários orçamentos e aguardar a aprovação da concessionária de energia após formalizar o pedido de ressarcimento. Ou seja, é preciso tempo e paciência.

## 9) BANCOS DIFICULTAM ACESSO ÀS CONTAS GRATUITAS, DIZ IDEC

**Veículo: Portal do Consumidor****Data: 24/07/2015**

Apesar de serem vantajosas para o consumidor por serem gratuitas, as contas para uso exclusivo pela internet e caixas eletrônicos nem sempre são fáceis de contratar. É o que concluiu uma pesquisa do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (**Idec**), realizada entre maio e junho deste ano.

Os chamados pacotes digitais são exclusivos para movimentação da conta bancária por canais de autoatendimento (internet banking, aplicativos do banco no celular e tablet e pelo caixa eletrônico) e cada instituição permite um determinado número de operações para cada tipo de serviço.

Nesse tipo de conta corrente, regulamentada pelo Banco Central (BC), não há a cobrança de tarifas por transferências e consulta de extratos, desde que essas operações sejam realizadas pelo caixa eletrônico ou internet banking. Caso o consumidor queira utilizar o atendimento telefônico ou ir até a agência da instituição financeira para realizar uma operação, ela será cobrada como um serviço adicional, conforme tabela de tarifas divulgada pelo banco.

Assim como qualquer outro pacote bancário, a conta digital permite que o cliente tenha acesso a serviços essenciais de forma gratuita, conforme norma do Banco Central: fornecimento de cartão com função débito; realização de até quatro saques e duas transferências entre contas no próprio banco por mês; fornecimento de até dois extratos mensais; e uso de até dez folhas de cheques por mês, desde que o cliente reúna os requisitos necessários para utilizar a forma de pagamento.

# CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número 1 / 2015

## Poucas opções e burocracia

A primeira dificuldade verificada pelo levantamento do Idec foi encontrar um **banco** que ofereça a conta gratuita. Das seis instituições financeiras avaliadas, **Banco do Brasil, Bradesco, Caixa, HSBC, Itaú e Santander**, apenas três oferecem o pacote de serviços digitais: o Banco do Brasil (Pacote Digital), o Bradesco (Digiconta) e o Itaú (Icona).

No Banco do Brasil, porém, não foi possível contratar o pacote. A instituição definiu por conta própria qual pacote seria destinado ao pesquisador, barrando o seu direito de escolha e violando o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Outro problema enfrentado foi a burocracia para abertura de conta. As três instituições que oferecem pacotes digitais disponibilizam um pré-cadastro pela internet, que foi preenchido pelos pesquisadores. Contudo, somente no Itaú ele foi realmente utilizado. No Bradesco e Banco do Brasil, foi necessário fornecer todas as informações novamente na agência.

Apesar de o pacote digital também ser vantajoso para o banco, pois diminui a demanda por atendimento nas agências e nos canais telefônicos, essas vantagens são dificultadas por vícios que permanecem no atendimento ao cliente nas agências, analisa Ione Amorim, economista do Idec e coordenadora da pesquisa.

## Irregularidades

Assim como ocorreu no Banco do Brasil, o HSBC e o Santander também impediram que o consumidor escolhesse o seu pacote de serviços. Ambos os bancos basearam-se na renda dos pesquisadores e selecionaram pacotes mais caros, apesar de os pesquisadores informarem que só pretendiam usar os canais de autoatendimento e queriam pagar o mínimo possível.

O Santander impôs ao pesquisador a contratação do pacote Van Gogh, que custa 64 reais por mês, apesar de ter oferecido utilização de forma gratuita por 90 dias. Já o HSBC definiu o pacote Advance, cuja mensalidade é de 54,50 reais.

Para Ione, do Idec, essas práticas desrespeitam tanto o direito à informação quanto o de escolha do consumidor. O correto seria que todas as opções de pacote fossem apresentadas ao consumidor, diz a economista do Idec.

Com exceção do Bradesco, todos os bancos consultados enviaram cartões de crédito ao pesquisador sem solicitação. A prática constitui venda casada, que é abusiva e vedada pelo artigo 39 do CDC e pela Resolução nº 3.919/2010 do Banco Central.

# CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número 1 / 2015

No Itaú, houve ainda a inclusão de seguros de proteção para o cartão e cheque especial, sem que o pesquisador solicitasse.

Outro problema registrado pela pesquisa foi o não fornecimento de contratos pelos bancos, assim como o termo de adesão que discrimina os serviços incluídos no pacote contratado. Nenhum banco entregou ambos os documentos, apenas um ou outro, e o HSBC não entregou nenhum deles.

## Método de pesquisa

Entre os dias 22 de maio e 03 de junho, pesquisadores do Idec de 28 a 53 anos e renda média de cinco salários mínimos abriram contas pessoais, sem vínculo com o empregador, em cada uma das seis instituições financeiras.

A abordagem nas agências, todas localizadas na cidade de São Paulo, foi padronizada e as conversas foram gravadas. A orientação era solicitar o pacote eletrônico ou o mais barato que houvesse, enfatizando que o uso seria exclusivo pelo autoatendimento.

## 10) NOVO ROL DE COBERTURAS OBRIGATÓRIAS DOS PLANOS DE SAÚDE NÃO PODE DEPENDER DO SUS

**Veículo: Proteste.org**

**Data: 27/07/2015**

A PROTESTE pede que a ANS não exclua qualquer medicamento consubstanciada, sob pena de ferir os dispositivos legais do Código de Defesa do Consumidor.

Na **contribuição ao novo rol de procedimentos para 2016**, em consulta pública da Agência Nacional de Saúde, a PROTESTE alerta que será um contrassenso e retrocesso a ANS pautar a atualização dos procedimentos de cobertura obrigatória para a Saúde Suplementar à análise de incorporação de tecnologias pela Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no SUS (Conitec).

A consulta pública que teve o prazo de contribuição estendido para 18 de agosto, **prevê a inclusão de 11 terapias**, exames e um medicamento oral para tratamento do câncer de próstata. Além da ampliação de indicações para diagnóstico e tratamento de 16 síndromes genéticas, e a inclusão de diretriz clínica para avaliação geriátrica ampla, de um total de 109 apresentados por entidades médicas.

A revisão do rol pretende tirar da lista de **cobertura mínima obrigatória dos planos de saúde o quimioterápico oral** Everolimo para tratamento do câncer de mama com metástase porque a Conitec concluiu que o medicamento não deveria ser fornecido na rede pública, porque não garantiria o ganho de sobrevida.

A Comissão assessorou o Ministério da Saúde na incorporação, alteração ou exclusão pelo Sistema Único de Saúde (SUS) de tecnologias em saúde, como medicamentos, produtos e procedimentos, assim como na **constituição ou na alteração de protocolos clínicos e diretrizes terapêuticas**.

# CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número 1 / 2015

“O Sistema Único de Saúde, como atualmente se encontra, não pode ser referência para qualquer serviço de saúde, especialmente quando tratamos de serviço público e essencial prestado pela iniciativa privada”, destaca Maria Inês Dolci, coordenadora institucional da PROTESTE. Na avaliação da PROTESTE o rol de procedimentos não pode estar vinculado a dois processos de atualização distintos, o que tornará ainda mais moroso o **processo de incorporação dos avanços tecnológicos e científicos de diagnósticos e tratamento**.

E não se atingiria os objetivos de aperfeiçoar o rol de procedimentos e de diminuir a judicialização na área. Além de não se conseguir atender com mais integralidade as necessidades de atenção à saúde do consumidor que paga por um plano suplementar. A PROTESTE pede que a ANS não exclua qualquer medicamento consubstanciada em Pareceres da Comissão, **sob pena de ferir os dispositivos legais do Código de Defesa do Consumidor**.

**Haveria desrespeito ao direito de proteção ao consumidor**, dada a sua reconhecida vulnerabilidade; à obrigatoriedade da instauração de ações governamentais no sentido de proteger o consumidor. Além do que, as relações de consumo devem ser balizadas pelo princípio da harmonia e compatibilização dos interesses e direitos do consumidor face ao avanço tecnológico.

Na contribuição a Associação solicitou a retirada do inciso VII, §1º do artigo 19, por não ter qualquer fundamento legal, contrariando a própria Lei nº 9.656/1998, que não prevê **exclusão de cobertura de medicamentos** por terem sido reprovados pela Conitec.

### **Home care e exame para dengue**

A PROTESTE pede que seja incluído no rol a cobertura do exame Antígeno NS1 pelas Operadoras de Planos de Saúde para diagnóstico da dengue. E a cobertura do *home care*, quando houver expressa **indicação do médico assistente em substituição à internação hospitalar**.

Esse tema tem sido recorrente no Poder Judiciário **através de ações de consumidores** que pleiteiam a cobertura por seus planos de saúde. Regulamentado pela Anvisa por meio da RDC nº 11, o Home Care ainda não tem cobertura obrigatória pelos planos de assistência à saúde, embora os Tribunais tenham, de forma reiterada, concedido esta modalidade de assistência aos consumidores.

## 11) JUSTIÇA MANDA BAIXAR PREÇO DO COMBUSTÍVEL EM GOIÂNIA

**Veículo: TJGO**

**Data: 31/07/2015**

Pelo menos 99 postos de combustíveis de Goiânia terão de baixar o preço da gasolina e do etanol para o mesmo valor estipulado em 23 de julho, sob pena de multa diária de R\$ 5 mil. A determinação é da juíza Zilmene Gomide da Silva Manzolli, da 1ª Vara da Fazenda Pública Estadual de Goiânia, que, nesta sexta-feira (31), ordenou ainda às empresas que fixem seus preços, de acordo com as regras da livre concorrência, abstando-se, por consequência, de praticar uniformização verificada pela Superintendência Estadual de Proteção aos Direitos do Consumidor (Procon).

# CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número 1 / 2015

Para que seja dado efetivo cumprimento à liminar, além de estipular a multa no valor mencionado, Zilmene Gomide mandou expedir um mandado para cada posto e publicar, no prazo de 10 dias, o extrato da decisão em jornal de grande circulação por dois dias seguidos, durante três semanas consecutivas. A penalidade estabelecida prevalece em todos os tópicos da sentença.

A seu ver, a ordem econômica foi frontalmente infringida pelos postos ao prejudicarem a livre concorrência, bem como em elevarem o preço da gasolina e etanol de forma ajustada e combinada (artigo 36, inciso I, e § 3º, inciso I, alínea “a”, da Lei Federal nº 1.529/11). “A formação de cartel ocorre quando há acordo prévio para combinar os preços a serem praticados no mercado e o alinhamento acontece a partir do momento em que um proprietário verifica preços semelhantes e aumenta o seu, não precisando ser este acordado. Ambas as situações ocorreram neste caso”, esclareceu.

Ao reforçar a importância e a necessidade da leal competição entre as empresas de iniciativa privada, sob a égide da lei da oferta e da procura, de forma a garantir a oportunidade de escolha ao consumidor, a magistrada chamou a atenção para o respeito ao Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/90, artigo 6º, inciso IV) que estabelece como um dos direitos básicos do cidadão (usuário) a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços. “Resta claro que o alinhamento de preço pelos requeridos é prática abusiva e lesa os direitos dos consumidores”, asseverou.

Outro ponto salientado pela juíza foi a declaração feita pelo Sindicato da Indústria de Fabricação do Etanol do Estado de Goiás (Sifaeg), após reunião convocada pela categoria, cujo teor foi o de que “Goiás está em plena safra da cana de açúcar e no mês de julho de 2015, na venda do etanol das usinas para a distribuidora, houve uma redução dos preços de 0,37%).

Os requisitos essenciais para a concessão da medida como o perigo na demora (*periculum in mora*), em razão dos grandes danos que poderiam ser causados aos consumidores com o aumento dos preços dos combustíveis, bem como a fumaça do bom direito (*fumus boni iuris*), devido a conduta abusiva que causaria desequilíbrio social e econômica a toda a coletividade, foram vislumbrados pela magistrada. “A situação, com certeza, causaria prejuízos de grande monta, o que fere terrivelmente os princípios da legislação consumerista e agrava ainda mais a situação econômica e financeira pela qual passa a sociedade, incluindo os requeridos. Esse parece ser o 'mote' utilizado por eles para o aumento injustificado do preço dos combustíveis”, acentuou.

# CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número 1 / 2015

## 12) PROTESTE LUTA PELO FIM DA TARIFA DE ROAMING PARA CELULAR

### Veículo: Proteste.org

Adicional cobrado quando se faz ou recebe ligação em deslocamento, fora da área de origem, é ultrapassado e encarece a conta telefônica. Fim da cobrança possibilita economia de até R\$ 550 por ano.

A PROTESTE promove uma **campanha pelo fim da cobrança de roaming**, por entender que não se justifica o repasse para o consumidor de tarifa adicional de deslocamento cujo custo as operadoras não têm mais. O gasto com essa cobrança pode chegar a R\$ 550 por ano, no caso de um consumidor com telefone pré-pago que receba e faça 20 ligações por mês em roaming, de duração de 1,5 minutos cada uma.

### Cobrar pelo roaming é ultrapassado

A cobrança adicional de roaming **só fazia sentido no início** do uso da telefonia celular no País, quando as empresas precisavam se utilizar das redes de outras operadoras para assegurar aos usuários a possibilidade de telefonarem estando fora da área para a qual o celular foi habilitado, fornecendo, dessa forma, um serviço ininterrupto.

### Cobrança pode chegar ao fim

Nessa campanha a PROTESTE conta com a sua ajuda na luta pelo fim do roaming doméstico, e que a Anatel ponha fim nessa cobrança. Com a **adesão da população** esse adicional de chamada de transferência da ligação, que encarece a conta telefônica, pode deixar de ser cobrada.

No site da campanha [www.fimdorooming.com.br](http://www.fimdorooming.com.br) você encontra uma ferramenta para ajudar a calcular o peso das tarifas das ligações em deslocamento na conta do celular.

### Adicional não existe em outros países

Enquanto no Brasil a mobilização é pelo fim da taxa do roaming dentro do País, na Europa a Comunidade Europeia já **aprovou o fim dessas cobranças** entre os países do bloco, previsto para vigorar em 2018.

Os consumidores em viagem em outro País europeu **vão deixar de pagar** um custo adicional pelas chamadas recebidas.

## 13) STJ publica súmulas sobre envio de cartão e taxa de contratos bancários

# CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número 1 / 2015

Veículo: Revista **Consultor Jurídico**, 13 de julho de 2015, 17h02

O Superior Tribunal de Justiça disponibilizou, nesta segunda-feira (13/9), dois novos enunciados na página Súmulas Anotadas: 532 e 541. O serviço apresenta a interpretação e a aplicabilidade conferidas pelo STJ à legislação.

A Súmula 532 entende que é prática abusiva o envio de cartão de crédito sem solicitação do consumidor, configurando ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa. Já a Súmula 541 diz que a previsão no contrato bancário de taxa de juros anual superior ao duodécuplo da mensal é suficiente para permitir a cobrança da taxa efetiva anual contratada.

Organizada por ramos do Direito, a página Súmulas Anotadas traz os enunciados anotados com trechos dos julgados do STJ que lhes deram origem, bem como links para que o usuário possa, utilizando o critério de pesquisa elaborado pela Secretaria de Jurisprudência, resgatar outros precedentes sobre o assunto. *Com informações da Assessoria de Imprensa do STJ.*

## 14) CONGELAMENTO DAS POUPANÇAS

### **Prazo para pedir ressarcimento do Plano Verão é prorrogado**

Veículo: Revista **Consultor Jurídico**, 3 de julho de 2015, 11h51

12

Os prazos para ingressar com execução contra o Banco do Brasil e o Banco do Estado da Bahia, hoje controlado pelo Bradesco, para recuperar os prejuízos resultantes do Plano Verão foram prorrogados até agosto e setembro de 2019, respectivamente.

A possibilidade de apelar à Justiça contra esses bancos terminaria no fim de 2014, mas os prazos foram alterados por causa de ações movidas pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), no caso do Banco do Estado da Bahia, e do Ministério Público do Distrito Federal, no caso do Banco do Brasil.

Podem entrar com ação, os clientes que, em janeiro de 1989, possuíam poupança com aniversário entre os dias 1º e 15 em algum dos dois bancos citados. Os herdeiros desses poupadores também podem solicitar a restituição.

Segundo Mariana Tornero, advogada do Idec, os pedidos foram feitos de prorrogação foram feitos para garantir o a recuperação dos prejuízos ao maior número de poupadores. "O fato de, em 2010, o Superior Tribunal de Justiça ter reduzido o prazo de prescrição de 20 para cinco anos impactou no número de execuções. Nem todos os poupadores lesados conseguiram entrar com a execução a tempo", diz. *Com informações do Idec.*

## • JURISPRUDÊNCIAS

# CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número 1 / 2015

## 15) Superior Tribunal de Justiça

Ementa: TRIBUTÁRIO. EMPRÉSTIMO COMPULSÓRIO SOBRE O CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA. ELETROBRÁS. POSSIBILIDADE DE CONVERSÃO, DAS IMPORTÂNCIAS A SEREM DEVOLVIDAS, EM AÇÕES DA EMPRESA. NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE PRÉVIA ASSEMBLEIA AUTORIZATIVA. PRECEDENTES DO STJ. INCLUSÃO, NA CONTA DE LIQUIDAÇÃO, DE JUROS DE MORA, A CONTAR DA CITAÇÃO. APLICAÇÃO EXCLUSIVA DA TAXA SELIC. AGRAVO REGIMENTAL IMPROVIDO. I. Assiste o direito à Eletrobrás, a seu exclusivo juízo de conveniência, de proceder à conversão, em ações da empresa, dos valores a serem devolvidos aos consumidores, em razão da instituição de empréstimo compulsório sobre o consumo de energia elétrica. II. Entretanto, o exercício desse direito está condicionado à prévia autorização assemblear - realizada em data posterior ao reconhecimento judicial dos créditos, em favor do contribuinte - da aludida conversão. Iterativos precedentes deste STJ (AgRg no AREsp 614.216/RS, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, DJe de 06/02/2015; AgRg no AREsp 600.658/SC, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, DJe de 15/12/2014). III. Inexistindo prova, em relação, especificamente, aos créditos dos ora agravados, da realização da assembleia autorizativa da conversão mencionada, em data posterior ao trânsito em julgado da decisão judicial que reconheceu o crédito, em favor do contribuinte, conforme soberanamente afixado nas instâncias ordinárias, não há como se reconhecer a legalidade da aludida conversão. IV. A inclusão, na conta de liquidação, de juros de mora, a contar da citação, e a aplicação da taxa SELIC, como índice de remuneração e de atualização monetária, excluída a concorrência, no segundo caso, de qualquer outro indexador, é abonada pela jurisprudência desta Corte. Com efeito, "sobre os valores apurados em liquidação de sentença devem incidir, até o efetivo pagamento, correção monetária e juros moratórios a partir da citação: a) de 6% ao ano, até 11/01/2003 (quando entrou em vigor o novo Código Civil) - arts. 1.062 e 1.063 do CC/1916; b) a partir da vigência do CC/2002, deve incidir a taxa que estiver em vigor para a mora do pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional. Segundo a jurisprudência desta Corte, o índice a que se refere o dispositivo é a taxa SELIC. NÃO CUMULAÇÃO DA TAXA SELIC: Considerando que a taxa SELIC, em sua essência, já compreende juros de mora e atualização monetária, a partir de sua incidência não há cumulação desse índice com juros de mora" (STJ, REsp 1.003.955/RS, Rel. Ministra ELIANA CALMON, PRIMEIRA SEÇÃO, DJe de 27/11/2009). V. Agravo Regimental improvido. (AgRg no REsp 1517666/RS, Rel. Ministra ASSUETE MAGALHÃES, SEGUNDA TURMA, julgado em 18/06/2015, DJe 01/07/2015)

13

## 16) TRIBUNAIS DE JUSTIÇA ESTADUAIS

APELAÇÃO CÍVEL - PLANO DE SAÚDE - RELAÇÃO DE CONSUMO - APLICAÇÃO DO CDC (SÚMULA 469, DO STJ) - NEGATIVA DE COBERTURA DE ÓRTESES (STENTS) - CONTRATO FIRMADO ANTERIORMENTE À LEI 9656/98 - AUSÊNCIA DE PROVA DA OFERTA DE MIGRAÇÃO CONTRATUAL - RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA - APLICAÇÃO DA LEI DOS PLANOS DE SAÚDE - CONTRATO DE ADESÃO - INTERPRETAÇÃO MAIS FAVORÁVEL AO CONSUMIDOR - CLÁUSULA DE ADESÃO CONSIDERADA ABUSIVA - COBERTURA DEVIDA - DANOS MATERIAIS - DEVER DE RESSARCIMENTO - DANOS MORAIS - INEXISTÊNCIA - SENTENÇA PARCIALMENTE MODIFICADA - RECURSO DE APELAÇÃO - PARCIAL PROVIMENTO - RECURSO ADESIVO - PREJUDICADO.- Em se tratando de relação de consumo, as cláusulas contratuais devem ser interpretadas com fulcro nas disposições do Código de Defesa do Consumidor, especialmente naquelas que conferem proteção contratual ao consumidor, as quais, dentre outras regras, estabelecem a interpretação que lhe é mais favorável. (TJPR - 9ª C.Cível - AC - 1362076-7 - Curitiba - Rel.: Sérgio Luiz Patitucci - Unânime - - J. 09.07.2015)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. SUSPENSÃO INDEVIDA NO FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS. DANOS MORAIS E MATERIAIS. Ocorrência. A interrupção indevida dos

# CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número 1 / 2015

serviços de telefonia extrapola o mero dissabor em vista das necessidades profissionais e do óbice injustificado e ilegítimo de comunicação. Manutenção do valor indenizatório no montante de R\$ 3.620,00, com os acréscimos legais, de acordo com as peculiaridades da lide, observados os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e vedação do enriquecimento ilícito. Reforma parcial da r. sentença. RECURSO DA RÉ NÃO PROVIDO. (TJSP. Relator(a): **Berenice Marcondes Cesar; Comarca: Bauru; Órgão julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 30/06/2015; Data de registro: 06/07/2015**)

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. SERVIÇOS NÃO SOLICITADOS. RESPONSABILIDADE DA COMPANHIA TELEFÔNICA. A companhia telefônica explora serviços de telecomunicações mediante concessão da União, motivo pelo qual as normas previstas no CDC são aplicáveis aos serviços por ela fornecidos (art. 12 da Lei n. 8.078/90 - CDC). É prática abusiva enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço (art. 39, III, do CDC). No caso concreto, a ré forneceu serviços ao consumidor sem prévia solicitação. Portanto, deve ser responsabilizada pela cobrança indevida realizada. ÔNUS DA PROVA. É inexigível que o autor produza prova de alegação negativa absoluta, resultando inviável juridicamente impor ao consumidor o ônus processual de demonstrar que não solicitou os serviços por ele indicados. Neste caso, à companhia telefônica incumbe o ônus de provar fato positivo, ou seja, demonstrar a efetiva contratação dos serviços cobrados. Na hipótese, a ré não trouxe aos autos qualquer elemento probatório capaz de demonstrar a solicitação do serviço. Assim, a conclusão é que houve o fornecimento de serviços não contratados. ABATIMENTO. ASSINATURA MENSAL BÁSICA. O valor da assinatura básica mensal deve ser deduzido da quantia a ser restituída. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. A cobrança indevida implica a repetição do indébito em dobro, salvo se houver engano justificável (art. 42, parágrafo único, do CDC). No caso concreto, tratando-se de cobrança de serviços fornecidos sem prévia solicitação, o engano é injustificável, razão pela qual o consumidor tem direito à restituição em dobro dos valores indevidamente cobrados. DANO MORAL. SERVIÇO NÃO CONTRATADO. A cobrança de serviço não solicitado associada a injustificada inércia do fornecedor diante das reclamações do consumidor implica sofrimento e abalo emocional, ensejando indenização por danos morais. VALOR INDENIZATÓRIO. O quantum indenizatório, atendido o princípio da razoabilidade, deve ser fixado considerando as circunstâncias do caso, o bem jurídico lesado, a situação pessoal do autor, inclusive seu conceito, o potencial econômico do lesante, a ideia de atenuação dos prejuízos do demandante e o sancionamento do réu a fim de que não volte a praticar atos lesivos semelhantes contra outrem. APELAÇÃO PROVIDA. (Apelação Cível Nº 70062439385, Décima Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Marco Antonio Ângelo, Julgado em 09/07/2015)

14

EMENTA: Apelação – Ação civil pública – Publicidade enganosa – Propaganda de concessionária de veículos que contém informações relevantes a respeito das condições de pagamento com letras ilegíveis no rodapé - Ausência de clareza necessária na publicidade (art. 6º, III do CDC) – Inexistência de normatização expressa acerca do tamanho mínimo das letras em mensagem publicitária que não elide o dever de informação da fornecedora de produtos – Aplicação por analogia do art. 54, §4º do CDC – Multa por eventual descumprimento que deve ser fixada em R\$ 10.000,00 por cada mensagem veiculada com letra inferior ao tamanho 10, ou, a depender do tipo de fonte utilizada que reduza o tamanho do caractere, em letra inferior a 12 – Provento, em parte. (TJSP. Relator(a): **Enio Zuliani; Comarca: Ribeirão Preto; Órgão julgador: 4ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 16/07/2015; Data de registro: 22/07/2015**)

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ATIVIDADE DE RISCO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL PRESUMIDO. VALOR DA INDENIZAÇÃO MANTIDA. REPETIÇÃO DE INDÉBITO.

# CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número 1 / 2015

APLICAÇÃO PREVISTA EM LEI. VERBA HONORÁRIA ARBITRADA CONFORME DISPOSTO NO ART. 20, § 3º, DO CPC. SENTENÇA MANTIDA.

1. O prestador de serviço bancário assume o risco da atividade econômica que exerce, especialmente as consequências danosas advindas da sua atividade, e responde objetivamente pelos danos oriundos da celebração do contrato de crédito consignado, perpetrado mediante fraude.

2. Os fornecedores respondem objetivamente pelos danos que causarem ao consumidor em virtude da má prestação do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

3. O arbitramento do valor indenizatório deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, de forma que a soma não seja tão grande que provoque o enriquecimento da vítima, nem tão pequena que se torne inexpressiva. Demonstrado que o valor fixado, razoável e proporcional aos danos suportados pelo cliente, deve ser mantido.

4. O engano do banco em descontar as prestações do empréstimo na folha de pagamento do cliente é injustificável, motivo pelo qual deve ser aplicada a dobra prevista no Código de Processo Civil.

5. Os honorários fixados pelo ilustre sentenciante, no importe de 15% sobre o valor da condenação, mostram-se compatíveis com as peculiaridades do caso em julgamento e remunera a contento o trabalho dos advogados que patrocinaram o autor.

6. Apelação conhecida, mas não provida. Unânime. (TJDFT. [Acórdão n.882118, 20130710174074APC](#), Relator: FÁTIMA RAFAEL, Revisor: MARIA DE LOURDES ABREU, 3ª Turma Cível, Data de Julgamento: 15/07/2015, Publicado no DJE: 23/07/2015. Pág.: 120)

## 17) TRIBUNAIS REGIONAIS FEDERAIS

CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO ORDINÁRIA. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO EM CONSIGNAÇÃO. PROTESTO INDEVIDO DO TÍTULO. DANO MORAL. CABIMENTO. I - No caso de operação bancária feita a cliente na qualidade de destinatário final do serviço, incide na espécie a prescrição quinquenal a que alude o art. 27 do Código de Defesa do Consumidor, consoante a Súmula 297/STJ, que assim preceitua: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". Precedentes.

II - Protesto do título que ocorreu posteriormente ao pagamento da parcela, em 29/04/2003, e ainda permanecia na data de 06/10/2005, motivo pelo qual, mesmo que se aplicasse ao caso o prazo prescricional de 03 anos a que alude o art. 206, § 3º, V, do Código Civil, ainda assim não teria ocorrido a prescrição, já que ajuizado o feito em 09/08/2007.

III - Dano devidamente comprovado, já que, formalizado o protesto em 29/04/2003, o autor procedeu ao pagamento de parcela em atraso na data de 22/04/2003 e, apesar disso, até a data de 06/10/2005, ainda constava o título como protestado no Cartório competente.

IV - O simples fato da manutenção do protesto do título sem motivação legal evidencia, no mínimo incúria da ré, restando fixadas as premissas referentes à existência do dano, da ação culposa e do nexo causal entre ambas.

V - Razoável o quantum arbitrado a título de dano moral (R\$10.000,00), pois em consonância com os precedentes deste Tribunal em casos similares.

VI - Recurso de apelação da CEF a que se nega provimento. (TRF1. AC 0006759-08.2007.4.01.3900 / PA, Rel. DESEMBARGADOR FEDERAL JIRAIR ARAM MEGUERIAN, SEXTA TURMA, e-DJF1 p.220 de 23/07/2015)

AGRAVO DE INSTRUMENTO. PROCESSO CIVIL. COMPETÊNCIA. AÇÃO DE RESSARCIMENTO DE DANOS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORO DE ELEIÇÃO. ABUSIVIDADE. ACESSO À JUSTIÇA. HIPOSSUFICIÊNCIA DO CONSUMIDOR. APLICAÇÃO DO ART. 100, V, DO CPC. IMPROVIMENTO. 1. O cerne da controvérsia gira em torno da fixação da competência para julgar ação de ressarcimento de danos movida por investidor em face de instituição bancária no foro de eleição.

2. Como já sedimentado pela jurisprudência do Eg. Superior Tribunal de Justiça, o foro de eleição estabelecido em contrato de adesão não deve prevalecer se gera maior ônus para a parte hipossuficiente defender-se, acompanhando o processo em local distante daquele em que reside.

3. A fixação da competência em questões consumeristas deve levar em conta o que determinam os princípios constitucionais do acesso à justiça, do contraditório, ampla defesa e igualdade das partes,

# CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número 1 / 2015

pois não se pode desconsiderar o disposto no art. 1º do CDC que dispõe que as normas de direito do consumidor são de ordem pública e interesse social.

4. A mais importante consequência decorrente dessa norma é exatamente a caracterização da competência para as ações oriundas de relação de consumo - como é o caso dos autos - caso verificada a abusividade da cláusula de eleição de foro, como sendo competência absoluta e não relativa.

5. De fato, não é de interesse público que consumidor tenha dificuldades em empreender sua defesa, deslocando-se do foro de seu domicílio para busca de seu direito no foro eleito em benefício único e exclusivo do estipulante do contrato de adesão, dotado, no mais das vezes de maior poder econômico.

6. Este entendimento revela-se consonante com o ideal protecionista do Código de Defesa do Consumidor e não traz prejuízos ao agravante que não terá dificuldades em apresentar defesa em local diferente de onde se encontra sua sede.

7. Agravo improvido. **(TRF2. Agravo de Instrumento nº 20150000029306. Rel: Juiz Alexandre Libonati de Abreu, julgado em 15/07/2015)**

**EMENTA:** AÇÃO CIVIL PÚBLICA. VEICULAÇÃO DE OFERTAS DE TRATAMENTOS ODONTOLÓGICOS EM SITES DE COMPRAS COLETIVAS. CONFIGURAÇÃO DE OFENSA À ÉTICA PROFISSIONAL E AO CÓDIGO DO CONSUMIDOR. LEGITIMIDADE PASSIVA. SUCUMBÊNCIA. 1- Legitimidade passiva dos sites de compras coletivas para responder pela propaganda abusiva e publicidade ilícita neles veiculada. 2- Condenação dos réus à adoção de providências para impedir a veiculação e divulgação dessa publicidade que atente contra o Código de Ética Odontológica, contra a Lei 5.081/66 e contra o Código de Defesa do Consumidor. 3- Aplicação das regras da sucumbência previstas no artigo 20 do CPC aos litisconsortes passivos condenados na ação civil pública, já que o artigo 18 da Lei 7.347/85 não é a eles aplicável. 4- Desprovisionamento das apelações dos réus. Provisionamento da apelação do autor. **(TRF4, AC 5007983-79.2011.404.7000, Quarta Turma, Relator p/ Acórdão Candido Alfredo Silva Leal Junior, juntado aos autos em 16/07/2015)**

O Boletim eletrônico: Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor destina-se à comunicação interna da Defensoria Pública do Estado do Tocantins e seus parceiros. Produzido pelo Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor em parceria com a Assessoria de Comunicação Social. Para mais informações, contate [nudecon@defensoria.to.gov.br](mailto:nudecon@defensoria.to.gov.br)